

**ANALISIS PENGARUH KEPUTUSAN PELANGGAN DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Kasus Gas Delivery Kayen Pati)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyelesaian Tugas Akhir  
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh:**

**Habibil Falah  
NIM. 1820310184**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id)

## PERSETUJUANBIMBINGAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara/i:

Nama : **Habibil Falah**  
NIM : **1820310184**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**  
Judul : **Analisis Pengaruh Keputusan Pelanggan dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Kelanggan.**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 5 November 2021 sampai 5 Agustus 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 23 Agustus 2022

Pembimbing,

**Danang Kurniawan, SE., MM**  
NIP. 198904151036042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus  
 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818  
 email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com),  
 website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara:

**Nama : Habibil Falah**  
**NIM : 1820310184**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Prodi : Manajemen Bisnis Syariah**  
**Judul : “ANALISIS PENGARUH KEPUTUSAN PELANGGAN DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**

Telah diujikan pada **Jumát, 02 September 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I.</u> NIP. 197206192000031002 Ketua/Penguji I	8/09/2022	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197801302006041002 Ketua/Penguji II	12/09/2022	
<u>Muzayyidatul Habibah, M.E.</u> NIP. 198405252019032018 Sekretaris	8/09/2022	
<u>Danang Kurniawan, SE., MM.</u> NIP. 198904151036042016 Dosen Pembimbing	8/09/2022	
<u>H. Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	14/09/2022	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, Habibil Falah NIM: 1820310184, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 23 Agustus 2022

Yang menyatakan,



**Habibil Falah**  
**NIM. 1820310184**

## MOTTO

“Hidup berawal dari cerminan diri sendiri”



## PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan mengarungi samudra illahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupan.

Puji syukur alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk:

- ❖ Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya semua dapat terjadi.
- ❖ Nabi Muhammad SAW sebagai Sang Inspirator hidup.
- ❖ Alamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Manajemen Bisnis Syariah
- ❖ Para Dosen yang telah membimbing dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Semoga keberkahan selalu tercurahkan untuk kita semua.
- ❖ Lembaga pendukung tulisan ini objek penelitian di Gas Delivery Kayen Pati.
- ❖ Bapak Danang Kurniawan, SE, MM. yang senantiasa membimbing dari awal pembuatan proposal sampai akhir pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Kedua orang tuaku, Ibu Sofiah dan Bapak Nidhom, adikku Muhammad Haikal Imansyah, dan segenap keluargaku yang senantiasa mendoakan, mensupport dan membimbing dalam kehidupan yang lebih bahagia.
- ❖ Kepada partnerku, Siti Farida yang selalu mensupport atas semua kinerjaku.
- ❖ Kepada rekanku, Anwar, Aufa, As'ad, Dilla, Mursyid, Fafa, Anis, Ita, Iina, Yahya, Ria, Piul, Hikmah, Fajrin yang selalu setia membantu dan memberikan arahan serta motivasi dan seluruh team sukses yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
- ❖ Semua guru-guruku, terima kasih atas jasa dan ilmu yang telah tercurahkan untuk saya yang takkan pernah ternilai oleh apapun.
- ❖ Teman-teman MBS-E 2018, teman-teman PPL serta KKN yang telah menambah cerita hidupku menjadi lebih berwarna.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	s	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	h\	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	s	29	ي	Y
15	ض	d			

## KATA PENGANTAR

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, puji syukur bagi Allah SWT, yang memberikan curahan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang berilmu. Semoga kelak di yaumul qiyamah kita semua diakui sebagai umatnya dan mendapatkan syafa'at dari beliau. Amin. Skripsi yang berjudul : **“Analisis Pengaruh Keputusan Pelanggan Dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Gas Delivery Kayen Pati)”** ini telah disusun dengan sungguh- sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran, dan arahan dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan material maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Wahibur Rokhman, S. E., M. Si. Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Bapak Danang Kurniawan, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.
4. Para dosen/staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan pendidikan karakter, selalu memberikan keleluasaan kepada penulis serta saudara-saudaraku yang dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan dan doanya.
6. Segenap guru dan ustadzah penulis yang telah mentransfer ilmu agama dan umum mulai sejak kecil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Semua teman-temanku kelas MBS-E dan teman-temanku yang lain, terima kasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran dan kritiknya yang membangun serta kebersamaannya suka dan duka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

8. Semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, tegur sapa yang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dimasa mendatang. Untuk itu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga karya ini bermanfaat bagi para pendidik pada khususnya, serta masyarakat pada umumnya.

Kudus, 19 Agustus 2022  
Penulis

**Habibil Falah**  
**NIM. 1820310184**

